

AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL

ADASA

**PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PDTI 2017
ANO - II**

SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - STI

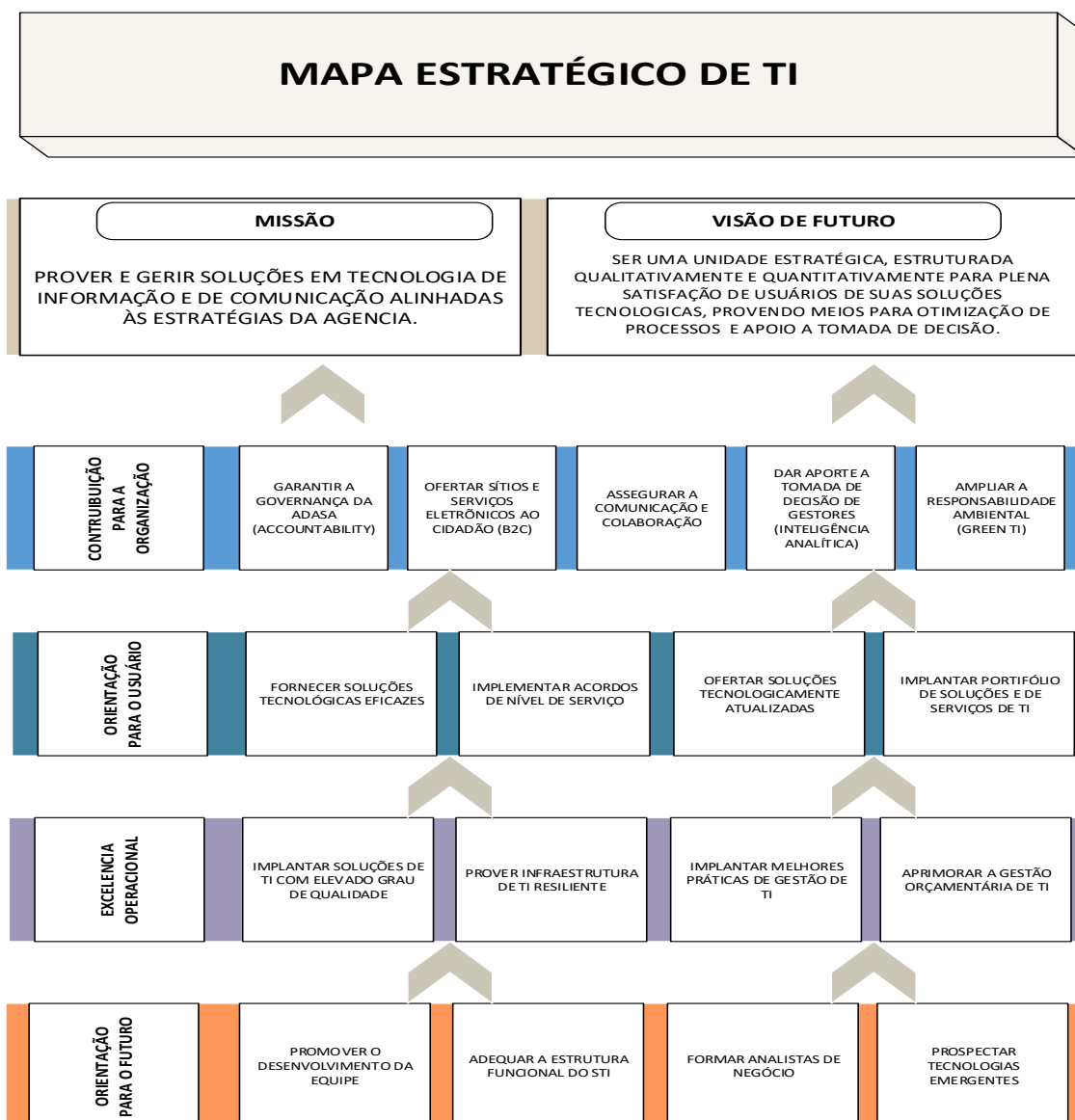
Se eu tenho uma maçã e você tem uma maçã e nós trocamos as maçãs, então nós ainda teremos uma maçã cada. Mas se você tem uma ideia e eu tenho uma ideia e nós trocamos as ideias, então cada um de nós terá duas ideias

George Bernard Shaw

Este documento tem por objetivo **apresentar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – ADASA para 2017– Ano II** Desta forma para cada ano, até 2020, será apresentado PDTI específico elaborado em conformidade com o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI 2016/2020.

Os PDTIs têm por finalidade retratar as ações específicas e de curto prazo voltadas as operações anuais desse STI. Especificamente esse documento refere-se às ações a serem implementadas no ano de 2016, e indicam o aporte financeiro necessário à sua execução.

A estas ações, previstas para o Ano I, estão relacionadas **Metas** as quais pretende-se atender, que por sua vez associam-se aos **Objetivos Estratégicos** previstos para o quinquênio de 2016/2020, que por fim estão organizados na forma de **4 Perspectivas** (i.e. Contribuição para a organização, Orientação para o usuário, Excelência operacional e Orientação para o futuro), conforme demonstrado na figura adiante.



O SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - STI.....	5
PERSPECTIVAS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES	6
PERSPECTIVA (P1): CONTRIBUIÇÃO PARA A ORGANIZAÇÃO:.....	7
PERSPECTIVA (P2): ORIENTAÇÃO PARA O USUÁRIO:	8
PERSPECTIVA (P3): EXCELENCIA OPERACIONAL:.....	9
PERSPECTIVA (P4): ORIENTAÇÃO PARA O FUTURO:.....	10
AÇÕES PREVISTAS PARA O ANO DE 2016.....	11

O SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - STI

MISSÃO DA UNIDADE:

Prover e gerir soluções em tecnologia de informação e de comunicações alinhadas às estratégias da Agência.

O QUE QUEREMOS SER:

Ser reconhecido pela excelência em gestão da informação, da colaboração e do conhecimento, nos serviços prestados pela Agência.

EM QUE NOS ACREDITAMOS:

Que a tecnologia aliada à inteligência humana é o diferencial de sucesso da Agência.

COMPETÊNCIA REGIMENTAL:

Gerir os recursos informacionais da ADASA; prover o adequado suporte tecnológico e orientar ações ao desenvolvimento de soluções tecnológicas para apoio à decisão no âmbito da Diretoria Colegiada e dos Processos Organizacionais, tendo em vista garantir a captação, armazenamento, tratamento e difusão de dados e informações à sociedade, governo, concessionários e demais interessados.

OUTRAS COMPETÊNCIAS:

Gestão de contratos, Gestão de projetos (PMBOK), Gestão baseada em Balance Score Card (BSC), elaboração de Planos Estratégicos e Planos Diretores de Informação, Gestão do Conhecimento Implantação de Processos ITIL, Segurança da Informação.

DIRECIONAMENTOS ESTRATÉGICOS:

Desenvolvimento de sistemas; suporte ao cliente; gestão de serviços e de ativos da rede corporativa de computadores; prospecção tecnológica; gerenciamento de contratos, gestão de Níveis de Atendimento de serviço, gestão de projetos.

PERSPECTIVAS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

As Perspectivas e Objetivos Estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicações, adiante apresentados, foram traçados a partir da observação das necessidades apontadas pelas unidades organizacionais da Agência, da Análise SWOT dos serviços sob a jurisdição do Serviço de Tecnologia, e a luz da metodologia denominada Balance Scorecard - TI (BSC TI), todos estabelecidos no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação PETI – 2016/2020.

Assim temos inicialmente 4 perspectivas (i.e. Contribuição para a organização, Orientação para o usuário, Excelência operacional e Orientação para o futuro). A estas perspectivas foram estabelecidos objetivos estratégicos os quais norteiam as ações e projetos a serem desenvolvidos durante a duração do PETI.

De forma a possibilitar uma clara e substancial avaliação do progresso de cada objetivo estratégico foram estabelecidos indicadores que apontam as metas a serem atingidas em cada período, bem como a fórmula de apuração das ações a serem realizadas.

As Perspectivas e Objetivos estratégicos (OE) de Tecnologia da Informação e de Comunicações, adiante apresentados, foram traçados a partir do Diagnostico de Necessidades apontadas pelas diversas Unidades Organizacionais da Agência, da Análise SWOT dos serviços sob a jurisdição do Serviço de Tecnologia, e a luz da metodologia denominada Balance Score Card (BSC TI), estabelecidos no Planejamento Estratégico de Tecnologia de Informação PETI – 2015 a 2016.

PERSPECTIVA (P1): CONTRIBUIÇÃO PARA A ORGANIZAÇÃO: Trata de como obter uma contribuição razoável a Agência e suas respectivas unidades organizacionais, a partir dos investimentos realizados em tecnologia da informação e comunicação

OE 1.1. Garantir a governança da ADASA (Accountability)

Promover ações de gestão que visam dar transparência as ações, projetos e investimentos realizados pela agência, bem como assegurar o acesso a informação pela sociedade, em conformidade com a Lei de Acesso a Informação nº 4990/2012, através do aprimoramento do sítio institucional da Agência, utilização de mídias eletrônicas e emprego de soluções tecnológicas que possibilitem a gestão das responsabilidades da Agência.

OE 1.2. Ofertar sítios e serviços eletrônicos ao cidadão (B2C)

Disponibilizar serviços através de meios eletrônicos e internet, ao cidadão, de modo a dar a celeridade ao atendimento de requisições realizadas a Agência, transformando o atual sítio institucional em uma plataforma transacional e de interação com a sociedade em geral, via ampliação da oferta de serviços eletrônicos via internet.

OE 1.3. Assegurar a comunicação e colaboração

Diversificar os meios e as tecnologias de comunicação e colaboração entre a Agência a sociedade, agentes regulados, instituições internacionais e entes governamentais. Através do emprego de mídias eletrônicas e plataformas de colaboração (e.g. vídeo/áudio conferências, redes sociais e extranets).

OE 1.4. Dar aporte a tomada de decisão de gestores

Implantar soluções de TI relativas a análise de cenários, históricas e preditivas, de modo a dar robustez ao processo de tomada de decisão. De outra mão instalar uma infraestrutura que possibilite a tramitação e gestão eletrônica de processos e documentos.

OE 1.5. Ampliar a responsabilidade ambiental (Green TI)

Implantar procedimentos eletrônicos que mitiguem o uso de papel e, optar, nas contratações de TIC, por produtos que consumam menos energia; que empreguem na sua fabricação matérias primas e substancias menos tóxicas, que não agridam o meio ambiente quando em operação, e no seu descarte possibilite a reciclagem e/ou reutilização.

PERSPECTIVA (P2): ORIENTAÇÃO PARA O USUÁRIO: Aborda sobre considerar o cliente ou usuário de tecnologia da informação como foco dos serviços, ações e projetos desenvolvidos pelo STI, de modo a assegurar um nível de desempenho dentro do estabelecido e concomitantemente a satisfação dos usuários da rede corporativa de computadores

OE 2.1. Fornecer soluções tecnológicas eficazes

Assegurar a automação de processos e procedimentos de trabalho das unidades organizacionais da Agência de modo e propiciar a gestão de recursos hídricos, bem como a regulação dos serviços públicos inerentes a atribuição da Agência. (e.g. abastecimento de água e esgotamento sanitário; limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos; drenagem e manejo de águas urbanas; distribuição de gás, reajuste tarifários.

OE 2.2. Implementar Acordos de Nível de Serviço

Estabelecer pactos entre STI e os usuários da Agência relativos a disponibilidade, continuidade e qualidade das soluções de TI ofertadas, de modo a alinhar expectativas e a obediência a prazos e requisitos estabelecidos.

OE 2.3. Ofertar soluções tecnologicamente atualizadas

Garantir que a experiência do usuário relativa a equipamentos de TI e softwares básico (e.g. notebooks, desktops, sistemas operacionais, editores de texto, planilhas eletrônicas), estejam em níveis condizentes com as suas atividades e atribuições.

OE 2.4. Implantar portfólio de soluções e serviços de TI

Publicar catálogo de soluções de TI, homologadas pelo STI, as quais estão à disposição dos usuários de rede corporativa de computadores da Agência. Este catálogo deve ser constantemente atualizado de modo a assegurar a entrega de soluções que influenciem positivamente as tarefas cotidianas dos usuários da Agência.

PERSPECTIVA (P3): EXCELENCIA OPERACIONAL: Proporciona a atuação eficaz do serviço de tecnologia via a adoção de melhores práticas de gestão financeira e técnica, de modo a garantir a excelência de seus processos, infraestrutura e sistemas robustos, e a segurança da informação.

OE 3.1. Implantar soluções de TI com elevado grau de qualidade

Promover o desenvolvimento de sistemas, aplicações e sítios, tendo como base o grau no qual a solução satisfaz a requisitos previamente estabelecidos pelos usuários requisitantes.

OE 3.2. Prover infraestrutura de TI resiliente

Manutenir e Garantir a resiliência dos ativos de TI integrantes da plataforma computacional da ADASA, nos requisitos de **disponibilidade e de continuidade**.

OE 3.3. Implantar melhores práticas de gestão de TI

Implantar um conjunto de processos, costumes, políticas, leis, que regularão a maneira como o STI deve ser dirigido, de modo a garantir uma gestão eficaz.

OE 3.4. Aprimorar a gestão orçamentária de TI

Promover ações de gestão que busquem assegurar que a execução financeira relativa a contratação de serviços e aquisição de produtos, estejam em consonância com o orçamento destinado ao STI.

PERSPECTIVA (P4): ORIENTAÇÃO PARA O FUTURO: Assegura o desenvolvimento de competências técnicas e administrativas da equipe de tecnologia, além prospectar tecnologias emergentes de possível aplicação nos processos da Agência.

OE 4.1. Promover o desenvolvimento da equipe

Desenvolver as competências técnicas e gerenciais dos profissionais lotados no STI, de modo assegurar a eficácia dos serviços prestados as expectativas exaradas pelos usuários de TI da Agência.

OE 4.2. Adequar a estrutura funcional do STI

Ajustar o quadro de servidores do serviço de tecnologia em número suficiente de técnicos, de modo a atender adequadamente as suas atribuições regimentais.

OE 4.3. Formar analistas de negocio

Capacitar o pessoal de TI nos temas finalísticos da Agência (i.e. Regulação, Água, Energia e Saneamento Básico), gerando profissionais com perfil híbrido. O qual possui formação em TI, mas é capaz de captar e compreender os interesses do usuários e processos e procedimentos de trabalho das diversas unidades organizacionais da Agência.

OE 4.4. Prospectar tecnologias Emergentes

Assegurar a participação do pessoal de TI em relevantes fóruns, congressos e eventos relacionados a tecnologia da Informação, propiciando a estes profissionais o contato com novas tecnologias a abordagens metodológicas

AÇÕES PREVISTAS PARA O ANO DE 2017

Tendo como base os Objetivos estratégicos retrocitados, e ainda considerando os seus respectivos indicadores e metas, foram definidos os projetos e ações adiante apresentadas. **Em razão de uma possível variação do custo originalmente previsto para cada Ação, os custos reais destas deverão ser consumados por ocasião da efetivação de pesquisa de preços a ser elaborada à época da contratação/aquisição.**

Devido ao fato de que parte majoritária das ações previstas para o período de 2016 não terem sido devidamente concluídas, manteve-se esse PDTI/2017 nos mesmo de termos e condições estabelecidas para 2016.

Ação 1: Contratação de serviços técnicos especializados de desenvolvimento de sítios		
Perspectiva:	Contribuição para a organização	
Objetivo Estratégico:	Garantir a governança da ADASA	
	Ofertar sítios e serviços eletrônicos ao cidadão (B2C)	
Indicador:	Transparência pública	
	Maturidade do sítio institucional	
Meta do PETI:	Atender 100% do disposto no art. 8º da lei de acesso a informação (LAI)	
	Obter 850 na tabela de avaliação técnica do Site.	
Descrição	<p>Sítio institucionais tem como objetivo ofertar informações e serviços eletrônicos relevantes á sociedade, de modo a dar celeridade aos serviços públicos prestados ao cidadão. Contrariamente ao pensamento comum, um sítio institucional não deve funcionar com uma ferramenta de propaganda da organização, limitando-se a exibir o seu papel institucional, perfil de seus técnicos/gestores ou as suas realizações.</p> <p>De outra mão, a adoção de meios eletrônicos para a prestação dos serviços governamentais decreta que sítios e portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar, relevantes e efetivos. Desta forma será possível elevar a satisfação dos seus usuários regulares e conquistar gradativamente uma parcela cada vez maior da população.</p> <p>A proposta do novo sítio institucional da Agência não está focada somente no acabamento visual da proposta, mas também em uma série de fatores igualmente relevantes. São 8 indicadores que verificam a maturidade, comunicabilidade, confiabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, facilidade de uso e nível de transparência do sítio.</p> <p>O uso desses indicadores cria oportunidades de melhoria e qualificação dos serviços. Assim, a avaliação pode sinalizar, por exemplo, a necessidade de melhorar o nível de resposta no atendimento ou de simplificar a apresentação dos conteúdos segundo critérios de usabilidade, acessibilidade e arquitetura de conteúdo orientados ao usuário final, bem como de uma maior transparência e capacidade de comunicação do usuário para com o governo ou de incremento do nível de confiabilidade do serviço.</p> <p>Assim, espera-se que os resultados possam apresentar oportunidades de aprimoramento e alinhamento com as reais necessidades dos cidadãos.</p>	
Aquisições/Serviços	Valor	Programa
Desenvolvimento de novo sítio institucional	R\$ 40.000,00	2557
Desenvolvimento de nova intranet	R\$ 10.000,00	2557

Ação 2: Instalar soluções de comunicação e colaboração		
Perspectiva:	Contribuição para a organização	
Objetivo Estratégico:	Assegurar a comunicação e colaboração	
Indicador:	Colaboração	
Meta do PETI:	Implantar plataforma de comunicação/colaboração interna e externa	
Descrição	<p>O objetivo da videoconferência é colocar em contato, através de um sistema de vídeo e áudio, duas ou mais pessoas separadas geograficamente. O sistema funciona como um canal de TV bidirecional e proporciona uma grande naturalidade à colaboração entre essas pessoas.</p> <p>Uma sessão de videoconferência envolve, no mínimo, dois participantes remotos, denominados de sites ou pontas. Nesse caso, a conexão é denominada de ponto-a-ponto. Entretanto, existem sistemas mais caros e complexos, que permitem sessões de videoconferência simultâneas com duas ou mais pontas, nesse caso chamadas então de ponto-multipontos. O equipamento que permite realizar essas conferências são denominados de Multipoint Control Unit (MCU). Pode ser uma unidade separada, ou então já embutida em um equipamento de videoconferência. Sua capacidade é medida em número de portas (conexões simultâneas) e a velocidade possível para cada porta.</p> <p>Com o aumento da velocidade da banda larga IP disponível atualmente, foi possível desenvolver sistemas de videoconferência centralizados em servidores ligados à Internet, e que podem funcionar com a participação simultânea de várias pessoas em pontos diferentes. Cada participante usa seu próprio computador, com uma webcam e um microfone. Existem vários sistemas comercialmente disponíveis.</p> <p>De pronto, tal solução para ADASA atenderia a demanda por reunião com outros órgãos governamentais e com instituições internacionais, economizando tempo, encurtando distancias e diminuindo consideravelmente os custos com transporte.</p>	
Aquisições/Serviços	Valor	Programa
Vídeo conferência	R\$	
Automação auditórios e salas de reunião	R\$ 10.000,00	2557
Rede social ADASA		2557
Manutenção telefonia	R\$ 40.594,56	2557
Link internet	R\$ 97.000,00	2557

Ação 3: Implantar solução de gestão eletrônica de documentos	
Perspectiva:	Contribuição para a organização
Objetivo Estratégico:	Dar aporte a tomada de decisão de gestores
Indicador:	Apoio a tomada de decisão
Meta do PETI:	40% de soluções implantadas (considerando o número de processos passíveis de automação). No caso do GED está previsto para o corrente ano somente a instalação do sistema.
Descrição	<p>Desde 2014, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão coordena o Processo Eletrônico Nacional (PEN), iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública para a construção de uma infraestrutura pública de processo administrativo eletrônico. Por intermédio do projeto, é disponibilizada uma solução de processo eletrônico que possa ser utilizada por qualquer instituição pública, independentemente do porte e da área de atuação específica.</p> <p>O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e cedido gratuitamente para as instituições públicas, é a solução de processo eletrônico escolhida no âmbito do PEN, formando a parceria denominada PEN-SEI. Trata-se, também, de um sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos, com interface amigável e práticas inovadoras de trabalho, tendo como principais características a libertação do paradigma do papel como suporte físico para documentos institucionais e o compartilhamento do conhecimento com atualização e comunicação de novos eventos em tempo real.</p> <p>Em 08 de outubro de 2015, o governo federal editou o decreto 8.539/2015, no qual informa o prazo de seis meses para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional apresentem cronograma de implementação do uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Define, também, o prazo de dois anos para a implementação do meio eletrônico para a realização de processo administrativo.</p> <p>Utilizam o SEI, atualmente, 92 órgãos de governo, nas diferentes esferas, por exemplo:</p> <p>Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do RS (AGERGS)</p> <p>Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)</p> <p>Agência Nacional do Cinema (ANCINE)</p> <p>Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE)</p> <p>Controladoria Geral da União (CGU)</p> <p>Defensoria Pública da União (DPU)</p> <p>Departamento de Polícia Rodoviária Federal (DPRF/MJ)</p> <p>Governo do Distrito Federal (GDF)</p>

	<p>Ministério das Comunicações (MC) Ministério da Educação (MEC) Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJ - ES) Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJ - TO) Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE-TO) Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT10 - DF e TO)</p> <p>Apenas para exemplificar a utilização do SEI, seguem números divulgados por alguns órgãos comparando o antes e o depois da implantação da solução:</p> <p>MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES: Tempo médio de tramitação → Sindicâncias - 119 dias / 27 dias; Denúncias contra empresas de telecomunicações – 119 dias / 57 dias; Concessões de rádio e tv – 89 dias / 48 dias.</p> <p>MINISTÉRIO DA JUSTIÇA: Distribuição de resmas de papel → JAN 14: 1975 / JAN 15: 1018; FEV 14: 1299 / FEV 15: 806 ; MAR 14: 1438 / MAR 15: 937.</p> <p>CADE: Economia de R\$ 600.000,00 com gastos com impressão de papel; o volume de impressões diminuiu em mais de 60%. O número de pedidos para consulta presencial dos processos, feitos por advogados e empresas, diminuiu 97%.</p>	
Aquisições/Serviços	Valor	Programa
Implatação da plataforma Pen-Sei	R\$ 0,00	P
Certificação Digital	R\$	
Capacitação usuários	R\$	

Ação 4: Implantar solução de análise de dados (BI)		
Perspectiva:	Contribuição para a organização	
Objetivo Estratégico:	Dar aporte e celeridade a tomada de decisão	
Meta do PETI:	Uma atividade fim e uma meio automatizadas no formato de inteligência geográfica e/ou analítica. (detalhamento da meta do PETI a qual fala em 40% de soluções implantadas).	
Descrição	<p>Com a evolução da tecnologia de informação praticamente todas as organizações, seja de pequeno, médio ou grande porte, estão utilizando sistemas informatizados para realizar pelo menos seus processos mais importantes que, com o passar do tempo, acabam gerando uma enorme quantidade de dados referente aos negócios e que nem sempre estão relacionados entre si.</p> <p>Os sistemas convencionais de informática geralmente não são projetados para gerar e armazenar as informações estratégicas, assim, estes dados armazenados em um ou mais sistemas de uma organização raramente servem como recurso estratégico no seu estado original. Normalmente as decisões são tomadas com base na experiência dos administradores, quando poderiam também ser baseadas em fatos históricos que foram armazenados pelos diversos sistemas de informação utilizados pelas organizações.</p> <p>A utilização de tecnologias da informação tem sido de fundamental importância no sentido de conseguir vantagens competitivas sustentáveis. Em geral, as organizações possuem muitos dados, mas em grande parte pouca informação, e necessitam reverter esta situação rapidamente para se manter competente. Nesse contexto, as organizações vêm adotando soluções de Business Intelligence – BI com a finalidade de apoiar seus tomadores de decisão.</p> <p>De outra mão Por meio de mapas e informações georreferenciadas, temos a possibilidade de produzir de relatórios estratégicos, gráficos estatísticos, mapas temáticos, mapas de calor e a busca de informações alfanuméricas de forma simples, intuitiva e principalmente visual.</p>	
Aquisições/Serviços	Valor	Programa
Plataforma de apropriação/ transformação e carga de dados	R\$ 0,00	
Plataforma de análise de dados	R\$ 200.000,00	2557
Plataforma de análise geográfica	R\$ 480.000,00	2557
Serviços	R\$ 100.000,00	2557
Treinamento	R\$ 20.000,00	2557

Ação 5: Manuténir e atualizar infra estrutura back end		
Perspectiva:	Excelência operacional	
Objetivo Estratégico:	Prover infraestrutura de TI resiliente	
Indicador:	Resiliencia	
Meta do PETI:	98% de disponibilidade dos ativos da rede corporativa	
Descrição	<p>A desatenção com a infraestrutura é mais normal do que pensamos. Uma organização cresce, seu número de funcionários aumenta junto com suas atribuições e necessidades, e esquece-se que plataforma computacional deve ser atualizada na mesma proporção.</p> <p>Caso contrário amplia-se o risco de falhas e indisponibilidade de sistemas e serviços tecnológicos ofertados através da rede corporativa de computadores.</p> <p>Entre as ocorrência mais comuns, em rede desatualização temos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet lenta. • Problemas de acesso à rede ou à sistemas. • Softwares piratas ameaçando a segurança. • Linhas de telefone sempre ocupadas. • Computadores com problemas de desempenho. • Rede instável. • Áreas de sombra. • Redes sem conexão à internet. • Falta de servidor. • Perdas de documentos digitais. <p>Quando uma organização cresce de maneira não sustentável, usando computadores antigos, tecnologias ultrapassadas, programas piratas, conexão de rede não certificadas, falta de uma estratégia de telefonia, falta de servidor, falta de planejamento de redes e conexões de internet, fortalece-se os problemas retro citados. Assim periodicamente é salutar a atualização tecnológica da plataforma computacional da Agência, assegurando que os níveis de segurança, disponibilidade e continuidade estão dentro do necessário.</p>	
Aquisições/Serviços	Valor	Programa
Switches	R\$ 300.000,00	1471
Servidores	R\$ 200.000,00	1471
Storage	R\$ 200.000,00	1471
Cloud computing	R\$ 270.000,00	1471
Atendimento 3º nível	R\$ 150.000,00	1471

Ação 6: Manter solução de Service Desk	
Perspectiva:	Orientação para o usuário
Objetivo Estratégico:	Implementar acordos de nível de serviço
Indicador:	Prazos de atendimento
Meta do PETI:	95% dos atendimentos a usuários da rede corporativa (1º e 2º níveis) realizados em conformidade com o estabelecido em contrato
Descrição	<p>Service Desk: Termo que designa um serviço de aporte à usuários de tecnologia da informação na resolução de problemas técnicos. Este aporte pode ser tanto dentro de uma empresa (i.e. profissionais que cuidam da manutenção de equipamentos e instalações dentro da empresa), quanto externamente (i.e. central telefônica 0800 ou através da Internet).</p> <p>O objetivo do Service Desk é prover aos usuários de TI um Ponto Único de Contato (PUC) ou Single Point of Contact (SPOC), vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI. A missão principal do Service Desk é o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TI. Para um provimento de serviços de Service Desk com qualidade, deve-se utilizar de melhores práticas como a Information Technology Infrastructure Library – ITIL.</p> <p>A ITIL busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação, apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional em vista de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.</p> <p>Na maioria dos centros de suporte, existe uma divisão da equipe quando da realização do atendimento denominada, em geral, de níveis de atendimento, no caso da ADASA foram considerados os níveis de atendimento a seguir apresentados.</p> <p>Primeiro Nível: Grupo de atendentes que resolve o problema durante a própria ligação do usuário. Através do uso de ferramentas complementares (base de conhecimento, software de controle remoto) e treinamento adequado, o atendente objetiva o encerramento do chamado sem a necessidade de transferir (ou escalar) o assunto para outro nível.</p> <p>Segundo Nível: Caracteriza-se por uma equipe de campo alocada no local de trabalho do usuário para solucionar um chamado que por telefone seria impossível (e.g. uma impressora quebrada, cabos soltos).</p> <p>A ADASA conta atualmente com aproximadamente 170 Colaboradores que utilizam computadores, sendo que todos estão ligados à Rede Corporativa de Computadores da Agência. Saliente-se além do seu quadro de servidores, outros</p>

	<p>colaboradores prestam serviço à Agência tais como terceirizados e estagiários.</p> <p>A disponibilidade e continuidade das soluções de tecnologia da informação e de comunicação às quais os servidores da Agência são usuários dependem da manutenção adequada de softwares e equipamentos, bem como do atendimento apropriado às necessidades dos clientes desta Rede.</p> <p>Entretanto esta Agência não possui, entre seus Servidores, perfil técnico compatível à realização deste serviço, em razão de inexistir no concurso público realizado pela ADASA, vaga específica destinada a este perfil técnico.</p> <p>Desta forma a terceirização destes serviços apresenta-se como solução ao atendimento desta demanda, desde que seja atinente aos preceitos estabelecidos na legislação e especificamente à Instrução Normativa 04 de 2010 (IN04).</p> <p>Neste sentido deve ser evitada a contratação de postos de serviço, bem como o pagamento de Horas de Serviço Prestado (Homem Hora). Deve-se buscar remuneração repousada na produtividade da contratada, considerando indicadores de qualidade e eficiência na prestação dos serviços assentados.</p>	
Aquisições/Serviços	Valor	Programa
Service Desk	R\$ 205.510,22	2557

Ação 7: Manter e atualizar infraestrutura front end		
Perspectiva:	Orientação para o usuário	
Objetivo Estratégico:	Ofertar soluções tecnologicamente atualizadas	
Indicador:	Equipamentos de front end	
Meta do PETI:	100% dos equipamentos utilizados pelos servidores (i.e. efetivos e comissionados) não estejam tecnicamente obsoletos. 1 computador para cada usuário	
Descrição	<p>Em 2009 esta Agência Reguladora, adquiriu 140 (cento e quarenta) novos computadores desktop em substituição a um contrato de locação de 60 (sessenta) estações de trabalho, que até então era utilizado por esta ADASA. Além de substituir equipamentos ultrapassados, a citada aquisição veio a suprir a necessidade de novos equipamentos, visto a chegada de funcionários aprovados em concurso público.</p> <p>Em 2010, visto a ampliação do seu quadro de colaboradores (e.g. estagiários, novos concursados e terceirizados), procedeu-se a uma aditivo de 20% (vinte por cento) ao quantitativo de 140 (cento e quarenta) computadores resultando um acréscimo de 28 (vinte e oito) estações de trabalho, atingindo um total de 168 (cento e sessenta e oito) desktops.</p> <p>No monitoramento realizado pela equipe de Atendimento aos Usuários da Rede Corporativa de Computadores da ADASA, observou-se que os equipamentos tipo computadores de mesa, adquiridos a 5 (cinco) anos, encontram-se, na maioria dos casos, tecnologicamente obsoletos ou incompatíveis com a demanda de seus usuários.</p> <p>Por óbvio, isto se dá pela depreciação natural, por meio de uso, mesmo que nenhum dano físico tenha ocorrido a estes aparelhos, visto que a taxa de depreciação para equipamentos de informática é de 20% (vinte por cento) ao ano, conforme orientações da Receita Federal. Logo um computador adquirido a cinco anos estaria hoje no seu nível máximo de depreciação, fato que explica o baixo rendimento dos equipamentos em tela e justifica a sua substituição.</p> <p>Relativamente aos notes books e impressoras temos situação semelhante de depreciação e falta de equipamentos em razão do aumento do quadro funcional.</p>	
Aquisições/Serviços	Valor	Programa
Desk top	R\$ 400.000,00	1471
Note book	R\$ 20.000,00	1471
Impressora	R\$ 20.000,00	1471

Ação 8: Disponibilização de Sistemas de Informação	
Perspectiva:	Orientação para o usuário
Objetivo Estratégico:	Fornecer soluções tecnológicas eficazes
Meta do PETI:	Concluir 95% das soluções de TI dentro do prazo estabelecido
Descrição	<p>O escopo de trabalho estimado para os serviços de desenvolvimento e melhorias de Sistema de Informação, adiante apresentado, foi elaborado a partir do Diagnostico de Necessidades apontadas pelas diversas Unidades Organizacionais da Agência.</p> <p>SOCIEDADE: Proporcionar maior celeridade e transparência no atendimento de demandas do Cidadão, Governo e Usuários de Água e de Serviços Públicos, através da ampliação da oferta de serviços eletrônicos via Internet.</p> <p><i>. Aprimorar o aplicativo de Cadastramento Eletrônico de Usuários de Recursos Hídricos, disponibilizado no Sítio da Instituição, de modo a facilitar a identificação do perfil destes usuários e os procedimentos de emissão de outorgas.</i></p> <p><i>. Implantar solução tecnológica que possibilite o Acompanhamento Eletrônico a processos e documentos, através do Sítio da Instituição, por cidadãos e interessados.</i></p> <p><i>. Promover melhorias ao Sistema de Informação que automatize o processo de Consulta Pública, para plataforma web, a ser disponibilizado no Sítio Institucional da Agência.</i></p> <p><i>. Promover melhorias ao sistema de informação de possibilite a Gestão de solicitações de ouvidoria encaminhadas diretamente a Agência ou originada em outros Órgãos do Distrito Federal.</i></p> <p>RECURSOS HÍDRICOS: Possibilitar a apropriação, avaliação, fiscalização e monitoramento de informações referentes aos Recursos Hídricos do DF.</p> <p><i>. Promover melhorias nos módulos do sistema de recursos hídricos da ADASA, utilizado nos procedimentos de Outorga, Fiscalização e Monitoramento da Quantidade e de Qualidade da Água.</i></p> <p><i>. Desenvolver soluções tecnológicas para aporte ao Centro de Operações da ADASA, o qual atuará no monitoramento de recursos hídricos e da prestação de serviços públicos do DF.</i></p> <p>SERVIÇOS PÚBLICOS: Proporcionar a regulação adequada dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário; Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos; Drenagem e Manejo de Águas Urbanas; Distribuição de Gás e dos correspondentes Concessionários.</p> <p><i>. Promover o desenvolvimento de Sistema Regulação de Resíduos Sólidos do DF.</i></p>

	<p>. Promover o desenvolvimento de Sistema Regulação de Água e Esgoto do DF.</p> <p>. Promover o desenvolvimento de Sistema Regulação de Drenagem Urbana, Gás e Energia.</p> <p>. Promover o desenvolvimento de Sistema Regulação Econômica e Financeira.</p> <p>PROCESSOS INTERNOS: Agenciar a automação de Processos de Trabalho e de Gestão, executados nas diversas unidades organizacionais da Agência, buscando o aumento de sua eficácia na produção de resultados.</p> <p>. Implantar sistema de informação tendo como escopo a Gestão de Pessoas por Competência.</p> <p>. Promover melhorias no sistema de informação tendo como escopo a Gestão de Bens Patrimoniais da Agência.</p>	
Aquisições/Serviços	valor	Programa
Fábrica	R\$ 300.000,00	2557
Auditoria	R\$ 62.000,00	2557
Gestão de Pessoal	R\$ 50.000,00	2557
Office 365	R\$ 370.000,00	2557

